

# **PERANCANGAN MODEL RESERVASI LAYANAN TAMU DI SALON ANATA**

## **TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan  
Program Strata 1, di Program Studi Teknik Informatika,  
Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Intan Yuniasari  
Nrp. 14.304.0155



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
FEBRUARI 2019**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari :

Nama : Intan Yuniasari  
Nrp : 14.304.0155

Dengan judul :

**“PERANCANGAN MODEL RESERVASI LAYANAN TAMU  
DI SALON ANATA”**

Bandung, 28 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Sali Alas Majapahit, S.ST, M.Kom)

(Shanti Herliani, S.T)

## ABSTRAK

Reservasi adalah suatu proses permintaan pemesanan dan fasilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Reservasi dibutuhkan untuk memudahkan tamu mendapatkan kepastian untuk mendapatkan tempat dan waktu yang dipesan. Pada saat reservasi berlangsung biasanya ditandai dengan adanya proses tukar-menukar informasi antara konsumen dan produsen agar kesepahaman mengenai produk dapat terwujud. Alasan reservasi menjadi sebuah media yang sangat efektif baik bagi produsen maupun bagi konsumen adalah produsen akan dapat melakukan evaluasi terhadap produk yang akan mereka jual melalui tingkat tinggi rendahnya jumlah reservasi jauh sebelum produk tersebut dijual (barang) ataupun diselenggarakan (jasa).

Salon Anata adalah sebuah salon yang menawarkan berbagai macam pelayanan perawatan kecantikan, Salon memerlukan reservasi dikarenakan dengan melakukan reservasi maka tamu akan mendapatkan kepastian untuk mendapatkan layanan perawatan kecantikan.

Hasil tugas akhir ini adalah merancangan model reservasi layanan perawatan kecantikan untuk mengelola reservasi pada salon dan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah mengetahui bagaimana cara untuk mengelola reservasi yang sesuai terhadap karakteristik salon.

**Kata kunci :** Perancangan, Model, Reservasi, Salon.



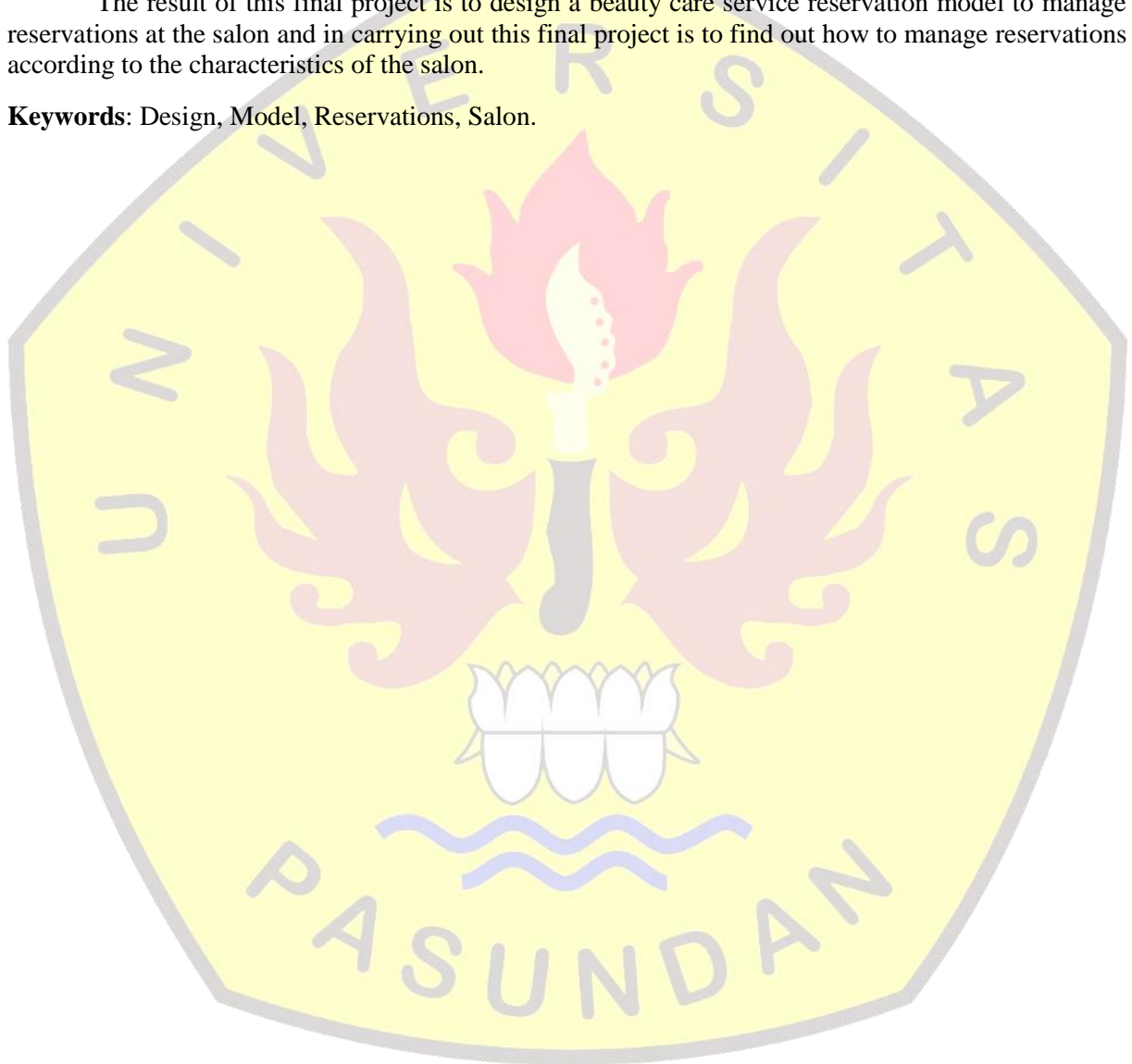
## ABSTRACT

Reservation is a process of ordering requests and other facilities desired by prospective guests for a certain period. Reservations are needed to make it easier for guests to get certainty to get the place and time booked. When a reservation takes place it is usually characterized by a process of exchanging information between consumers and producers so that an understanding of the product can be realized. The reason for reservation being a very effective media for both producers and consumers is that producers will be able to evaluate the products they will sell through the high level of the number of reservations long before the product is sold (goods) or held (services).

Anata Salon is a salon that offers a variety of beauty care services, Salon requires a reservation because by making a reservation, guests will get certainty to get beauty care services.

The result of this final project is to design a beauty care service reservation model to manage reservations at the salon and in carrying out this final project is to find out how to manage reservations according to the characteristics of the salon.

**Keywords:** Design, Model, Reservations, Salon.



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
DAFTAR ISTILAH .....	x
DAFTAR SIMBOL .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1-1
1.1 Latar Belakang .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir .....	1-2
1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir .....	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	1-3
BAB 2 LANDASAN TEORI .....	2-1
2.1 Model .....	2-1
2.1.1 Bentuk Model .....	2-1
2.1.2 Pembentukan Model .....	2-2
2.2 Reservasi .....	2-2
2.2.1 Pengertian Reservasi Dalam Perhotelan .....	2-3
2.2.2 Pengertian Reservasi Dalam Penerbangan .....	2-14
2.2.3 Pengertian Reservasi Dalam Restoran .....	2-21
2.2.4 Reservasi Secara Umum .....	2-22
2.3 Salon .....	2-22
2.3.1 Pengertian Salon .....	2-22
2.3.2 Fungsi & Tujuan Salon .....	2-22
2.3.3. Sejarah Salon .....	2-22
2.4 Diagram Sebab dan Akibat (Diagram Tulang Ikan) .....	2-23
2.5 Penelitian Terdahulu .....	2-26
BAB 3 SKEMA PENELITIAN .....	3-1
3.1 Alur Penelitian Tugas Akhir .....	3-1
3.2 Perumusan Masalah Tugas Akhir .....	3-3
3.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	3-4



3.3.1 Peta Ananlisis .....	3-5
3.4 Profile Tempat Penelitian .....	3-6
3.4.1 Objek Penelitian .....	3-6
3.4.1.1 Struktur Organisasi .....	3-6
3.4.2 Tempat Penelitian .....	3-7
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN MODEL RESERVASI LAYANAN TAMU DI SALON ANATA .....</b>	<b>4-1</b>
4.1 Analisis Sistem Pemesanan Layanan Perawatan di Salon Anata .....	4-1
4.1.1 Prosedur Pemesanan Layanan Perawatan di Salon Anata .....	4-1
4.1.2 Durasi Layanan Perawatan Kecantikan .....	4-2
4.2 Ananlisis Kebutuhan Model Reservasi Layanan Perawatan Kecantikan .....	4-2
4.2.1 Menerima Permintaan Pemesanan Layanan Perawatan Kecantikan .....	4-3
4.2.2 Memeriksa Ketersediaan Waktu Layanan .....	4-3
4.2.3 Menerima atau Menolak Permintaan Pemesanan Layanan .....	4-4
4.2.4 Mencatat Dokumentasi Reservasi .....	4-5
4.2.4 Memastikan Pemesanan Layanan Perawatan Kecantikan .....	4-5
4.2.6 Mengarsipkan Pemesanan Layanan Perawatan Kecantikan .....	4-5
4.2.7 Penanganan Perubahan, Pembatalan dan Pemesanan Layanan Perwatan Yang Tidak Datang Tanpa Pemberitahuan .....	4-6
4.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Reservation Clerk (Front Desk)</i> .....	4-7
4.4 Keuntungan Reservasi di Salon .....	4-7
4.5 Media Reservasi .....	4-8
4.6 Uang Muka .....	4-8
4.7 Pemodelan Sistem Reservasi Layanan Perawatan Kecantikan .....	4-8
4.8 Teknologi .....	4-10
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>5-1</b>
5.1 Kesimpulan .....	5-1
5.2 Saran .....	5-1
5.3 Rekomendasi .....	5-1
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xii</b>

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian tugas akhir, lingkup penelitian tugas akhir, metodologi penelitian tugas akhir, serta sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir

### 1.1 Latar Belakang

Reservasi adalah sebuah proses perjanjian berupa pemesanan sebuah produk baik barang maupun jasa dimana pada saat itu telah terdapat kesepahaman antara konsumen dengan produsen mengenai produk tersebut namun belum ditutup oleh sebuah transaksi jual beli. Pada saat reservasi berlangsung biasanya ditandai dengan adanya proses tukar-menukar informasi antara konsumen dan produsen agar kesepahaman mengenai produk dapat terwujud. Alasan reservasi menjadi sebuah media yang sangat efektif baik bagi produsen maupun bagi konsumen adalah produsen akan dapat melakukan evaluasi terhadap produk yang akan mereka jual melalui tingkat tinggi rendahnya jumlah reservasi jauh sebelum produk tersebut dijual (barang) ataupun diselenggarakan (jasa). [PAM99]. Reservasi adalah suatu proses permintaan pemesanan dan fasilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Reservasi dibutuhkan untuk memudahkan tamu mendapatkan kepastian untuk mendapatkan tempat dan waktu yang dipesan.

Salon Anata adalah sebuah salon yang menawarkan berbagai macam pelayanan kecantikan yang meliputi *Hair, Beauty and Skin Care*. Kepuasan konsumen merupakan perhatian utama dari Salon Anata, oleh karena itu Salon Anata hanya mempekerjakan tenaga terlatih dan profesional. Adapun cara yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan tamu selama ini kebanyakan datang langsung ke salon. Jumlah tamu yang semakin banyak dan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Salon Anata menyebabkan tamu yang datang seringkali harus mengantri dan tak jarang terjadi penumpukan antrian. Seringkali tamu yang sudah menunggu tidak jadi mendapatkan pelayanan karena tidak adanya kepastian waktu menunggu. Sebagian besar dari mereka yang memiliki aktivitas yang padat mengeluhkan kondisi ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dianggap perlu untuk melakukan penelitian mengenai pemodelan reservasi berbasis teknologi yang lebih baik dan cocok untuk diterapkan pada Salon Anata. Salon memerlukan reservasi dikarenakan dengan melakukan reservasi maka tamu akan mendapatkan kepastian untuk mendapatkan layanan. Pemodelan ini diharapkan dapat membantu pelayanan di Salon Anata berkembang menjadi lebih baik.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah yang menjadi dasar dari pengerjaan tugas akhir ini yaitu bagaimana merancang model reservasi sebagai acuan untuk mengelola reservasi pada Salon Anata?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tugas akhir ini akan menghasilkan sebuah model reservasi yang bisa digunakan untuk mengelola reservasi pada salon. Tujuan yang ingin dicapai dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah mengetahui bagaimana cara untuk mengelola reservasi yang sesuai terhadap karakteristik salon.

## 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Adapun ruang lingkup dan batasan pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Model reservasi yang dihasilkan adalah berupa gagasan berfikir untuk mengelola reservasi yang bisa diterapkan pada salon.
2. Tugas akhir ini tidak membangun sistem reservasi untuk Anata Salon

## 1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Metodologi penelitian pengerjaan tugas akhir ini meliputi beberapa tahapan, yaitu :

### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang terjadi di organisasi, serta solusi sementara yang akan diusulkan untuk mengatasi masalah tersebut.

### 2. Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak salon anata bandung untuk mendapatkan informasi mengenai alur kerja pemesanan disana. Sehingga dapat mempermudah proses perancangan model reservasi

#### b. Studi Literatur

Untuk memperoleh teori-teori guna menentukan langkah-langkah penyelesaian, dengan cara melakukan peninjauan pustaka dengan membaca dari buku-buku dan sumber bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas

### 3. Analisis Kebutuhan Model Reservasi

Pada tahap ini dilakukan analisis untuk mengetahui bagaimana karakteristik dari reservasi untuk mengetahui variabel atau hal-hal yang akan membentuk model reservasi.

### 4. Perancangan Model Reservasi

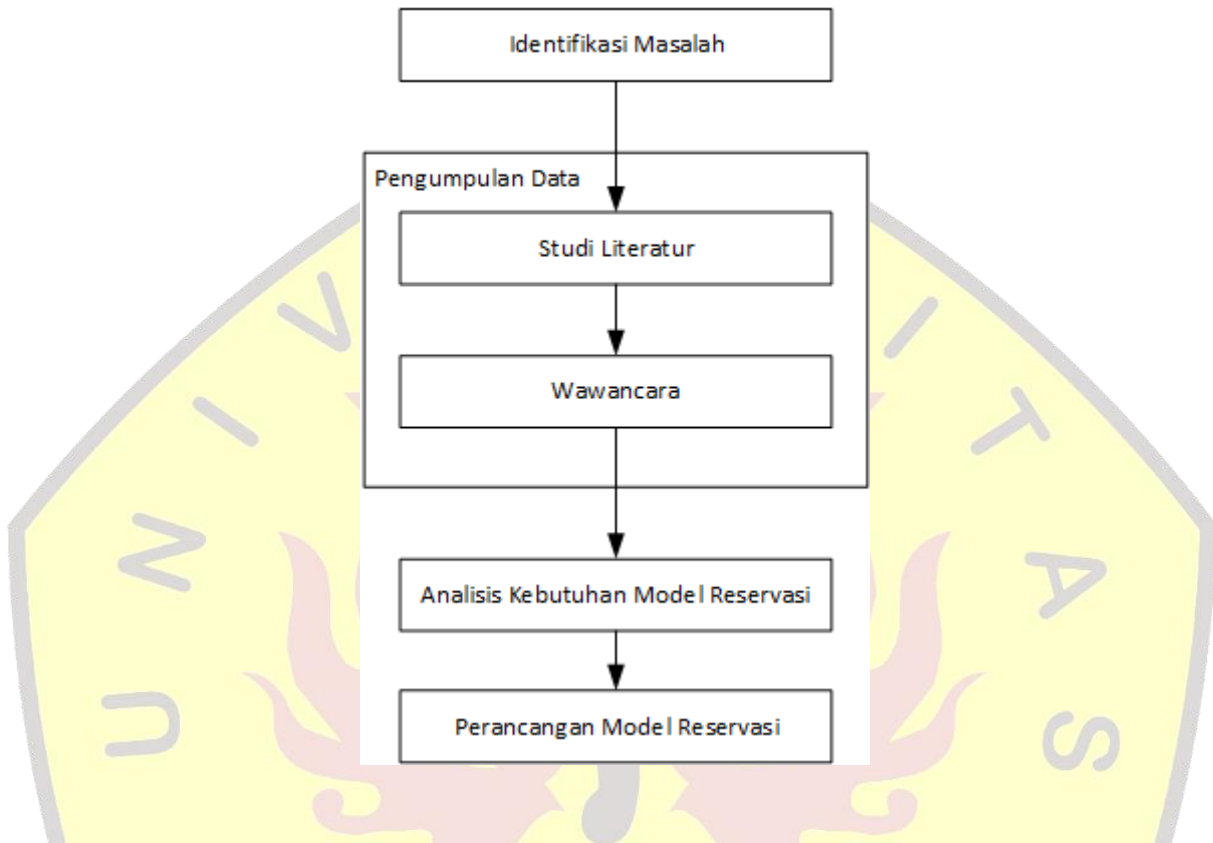
Pada tahap ini dilakukan perancangan model reservasi yang bisa diterapkan dalam salon dengan mengacu pada aspek yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya (tahap analisis), serta akan menghasilkan urutan yang harus dilakukan dalam mengelola reservai pada salon



## 5. Penutup

Pada tahap ini akan dilakukan penyimpulan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan masalah yang sudah diidentifikasi, serta saran sebagai prospek penelitian selanjutnya.

Berikut Gambar 1.1 adalah gambar beberapa langkah-langkah yang akan dilakukan dan tugas akhir



Gambar 1. 1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

## 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Buku Tugas Akhir ditulis dengan mengikuti sistematika sebagai berikut :

### Bab 1 : Pendahuluan

Merupakan bab pendahuluan yang berisi permasalahan yang akan dibahas diselesaikan dengan tujuan yang telah dirumuskan seperti latar belakang penelitian ,identifikasi masalah ,tujuan tugas akhir lingkup tugas akhir, batasan tugas akhir,dan sistematika tugas akhir.

### Bab 2 : Landasan Teori

Pada bab ini berisi teori-teori yang mendukung dan mendasari penulisan ini yaitu mengenai konsep yang diperlukan dalam penelitian tugas akhir ini

### Bab 3 : Skema Penelitian

Bab ini berisi mengenai tahap menganalisis kebutuhan model reservasi untuk menunjang perancangan model reservasi. Didalamnya termasuk kerangka pengerjaan tugas akhir, peta analisis yang dilakukan dalam penelitian hingga menghasilkan model reservasi pada salon.

#### **Bab 4 : Analisis dan Perancangan Model Reservasi Di Salon Anata**

Bab ini berisi mengenai tahap merancang model reservasi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Model yang akan dihasilkan adalah berupa bagan yang memperlihatkan aspek-aspek yang didapat dari hasil analisis beserta pengaruhnya pada salon anata.

#### **Bab 5 : Penutup**

Bagian kesimpulan dan saran berisi kesimpulan dari tugas akhir yang telah diselesaikan dan saran untuk pengembangan tugas akhir lebih lanjut.



## DAFTAR PUSTAKA

- [ASG11] Said asgar 2011 “*Reservasi Secara Umum*” [Online] Tersedia di: <http://aiyyalla.blogspot.com/2012/10/general-reservation.html>. Diakses tanggal 15 Februari 2019, pukul 14.41 WIB.
- [DIA15] Dias Akhmad 2015 “*Pengertian atau Definisi Resevation dan Function di Restoran*”. [Online] Tersedia di : <https://www.restofocus.com/2015/05/pengertian-atau-definisi-resevation-dan.html>. Diakses tanggal 14 Februari 2019, pukul 14.00 WIB.
- [HER07] Herjanto, Eddy. 2007 “*Manajemen Operasi*”. Jakarta. Grasindo.2007
- [IRI99] Irianto, Agus 1999 “*Pengantar Airlines Reservation*” Grasindo, Jakarta 1999.
- [JOG08] Jogiyanto 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. CV Andi Offset.Yogyakarta, 2008
- [KEL95] Kelleher, Kevin, Casey G., Lois D., et al, “*Cause and Effect Diagram : Plain and Simple*”, Joiner Associates Inc USA, 1995
- [PAM99] Pamudji Suptandar.1999. “*Teory Dasar Desain Komunikasi Visual*. Jakarta : Penerbit Djambatan, 1999.
- [RAY08] J. Raymer and F. Willekens 2008 “*Data, Models and Estimates*”. International Migration in Europe, 2008
- [RID12] Ridha Andani 2012 “*Hotel Technology and Reservation System*”. Jakarta 2012
- [SET07] Setiawan, Deden 2007 “*Salon & Spa*”, Jakarta: Dian Rakya 2017
- [SUA87] Suartana, 1987 “*Prosedur Reservation Untuk Wisatawan Sebagai Media Pemesanan Fasilitas Pariwisata*”. Jakarta: Balai Pustaka. 1987.
- [UPW07] Tim UPW SMKN2 Mataram, 2007 “*Memproses Reservasi Jasa Penerbangan Udara*”. Mataram: SMK Negeri 2 Mataram.
- [YAM10] Yamit Zulian, (2010) “*Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Vol. Edisi Pertama)”. Sleman, DI Yogyakarta, Indonesia: EKONISIA. 2010.